

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi dan inovasi bisnis sama-sama berkembang pesat, terutama di bidang bisnis kecantikan. Mengingat sebagian besar perhatian masyarakat saat ini terfokus pada wanita dengan rentang usia remaja hingga ibu-ibu muda dalam hal penampilan, hal ini berdampak pada pertumbuhan industri salon kecantikan, sehingga dapat membantu untuk mempercantik penampilan dan meningkatkan kepercayaan diri dengan adanya salon kecantikan. Dengan adanya hal tersebut, diharapkan salon kecantikan memiliki fasilitas yang cukup dan tenaga yang *profesional* sehingga *customer* akan merasa lebih nyaman dan aman saat melakukan prosedur perawatan rutin ataupun berkala (Fandhilah *et al.*, 2021).

Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic bergerak dibidang pelayanan jasa perawatan kecantikan *body treatment* dan penjualan produk *skincare* yang termasuk dalam kategori salon yang sudah beroperasi sejak 2018 di Desa Temulus Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus. Berbagai perawatan kecantikan tersedia di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic untuk membantu pasien. Selain menawarkan jasa kecantikan, Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic juga bergerak dalam penjualan produk *skincare*. Dari awal berdiri hingga sekarang, Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic dalam melakukan transaksi masih manual. Sehingga dalam melakukan transaksi membutuhkan banyak waktu dan kurang efektif dalam memuaskan *customer*. Dalam hal ini berdampak pada kepuasan *customer* (Putu *et al.*, 2019).

Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic menyediakan pelayanan *body treatment*, disaat hari-hari tertentu atau pada hari dan waktu yang bersamaan sering terjadi penumpukan antrian sehingga *customer* harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan terbaik, untuk mengatasi masalah tersebut dibuatlah sebuah sistem *booking body treatment*. Sistem *booking* adalah solusi terbaik untuk menghindari penumpukan antrian *customer* yang ingin menggunakan jasa pelayanan kecantikan *body treatment*. Dalam hal ini apabila ada *customer* yang ingin menggunakan jasa pelayanan kecantikan *body treatment* tanpa melakukan *booking*, sesuai dengan prosedur yang berlaku harus mendaftar antrian secara

manual terlebih dahulu di loket pelayanan. Untuk nomor antrian menyesuaikan dengan nomor antrian *booking* online dan tidak boleh mendahului antrian *booking* online walaupun datang ke tempatnya secara langsung, terkecuali jika ada *customer* yang membatalkan pesanan atau tidak adanya jadwal *booking* pelayanan yang terdaftar, *customer* boleh mendahului. Di dalam sistem ini juga terdapat proses pendaftaran manual untuk mengatasi masalah jika ada *customer* yang datang secara langsung tanpa melakukan *booking* online terlebih dahulu (Putu *et al.*, 2019).

Untuk itu, pembuatan aplikasi berbasis web untuk mengatasi masalah yang dihadapi dan memudahkan *customer* baru maupun *customer* lama untuk melakukan transaksi di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic. Sesuai dengan penjelasan, Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic membutuhkan sistem untuk digunakan dalam memproses transaksi dan menyimpan data pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka perlu dikembangkan suatu sistem berupa aplikasi berbasis website yang dapat digunakan sebagai sarana untuk transaksi jual beli produk dan penyediaan jasa pelayanan kecantikan kepada pelanggan, dan sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses penyajian data sewaktu-waktu diperlukan (Putu *et al.*, 2019).

Berdasarkan Hal tersebut, pembuatan aplikasi berbasis web ini bertujuan untuk merancang sebuah website guna mempermudah dan mengefisienkan waktu dalam proses transaksi produk. Selain itu, website ini akan membantu juga dalam proses *booking* pelayanan *body treatment* dengan efisien dan dapat mengetahui informasi secara detail mengenai tata cara *booking* dan transaksi produk melalui website. Website ini bersifat responsive web, yang artinya dari segi tampilan dapat diakses melalui laptop, tablet dan *smartphone*.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan fakta dan masalah yang telah dijelaskan, diperlukan sebuah sistem yang dapat menangani permasalahan tersebut, dengan judul penelitian “Sistem *Booking Body Treatment* dan Penjualan Produk *Skincare* di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic berbasis Web”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang sebuah web yang dapat digunakan dalam proses pelayanan *booking body treatment* untuk mengatasi penumpukan antrian di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic?
2. Bagaimana merancang sebuah web yang dapat membantu dalam proses penjualan produk *skincare* di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic?

## 1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan tetap terarah dan tidak keluar dari topik, maka masalah yang dibatasi dalam penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini dilakukan di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic.
2. Sistem berbasis website.
3. Sistem meliputi pelayanan *booking body treatment*.
4. Sistem meliputi penjualan produk *skincare*.

## 1.4. Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini peneliti berencana untuk merancang sebuah Sistem *Booking Body Treatment* dan Penjualan Produk *Skincare* di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic berbasis Web untuk memudahkan *owner* ataupun *customer* dalam melakukan transaksi pembelian produk *skincare* dan pelayanan *booking body treatment*.

## 1.5. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, menentukan tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang tinjauan umum pada Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic dan berbagai konsep dasar mengenai sistem informasi dan teori-teori yang berkaitan dengan pembangunan perangkat lunak.

## **BAB 3 METODOLOGI**

Bab ini menjelaskan tentang pembangunan sistem yaitu perancangan sistem, analisis basis data, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional.

## **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan mengenai implementasi serta penjelasan tentang website yang telah dibuat di Salon Kecantikan Omah Cantik Mahira (OCM) Aesthetic.

## **BAB 5 KESIMPULAN SARAN**

Bab ini berisi hal-hal yang dapat disimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian dan sistem yang dibangun, serta saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.